

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA
TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD BAHARUDDIN
NIM: 11375104325



PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Dalam Ilmu Administrasi Negara

OLEH:

MUHAMMAD BAHARUDDIN
NIM. 11375104325



PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD BAHARUDDIN
 NIM : 11375104325
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP
 KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI
 HILIR

DISETUJUI
 PEMBIMBING

Muammar Alkadafi, Sos, M.Si
NIP. 130 712 075

MENGETAHUI

DEKAN
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

KETUA JURUSAN
 Administrasi Negara



DR. DRS. H. MUH. SAID, HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD BAHARUDDIN
 NIM : 11375104325
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA
 TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

TANGGAL UJIAN : 17 NOVEMBER 2020

DISETUJUI OLEH

KETUA PENGUJI

Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI

PENGUJI I

PENGUJI II

AFREZAL S.Sos, M.Si

NIP. 19690419 200701 1 025

FITRIA RAMADHANI AGUSTI Nst S.IP, M.Si

NIK. 130 717 057

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Dia yang memberikan Hikmah (Ilmu yang berguna)

Kepada siapapun yang dikehendaki-nya.

Barang siapa yang mendapatkan Hikmah itu

Niscaya sesungguhnya ia telah mendapatkan kebajikan yang banyak.

Dan itulah yang menerima peringatan melainkan orang-orang yang berakal

(Q.S Al-Baqarah :269)

“...Kaki yang tiada hentinya terasa lelah untuk melangkah dan terus melangkah jauh, kedua tangan yang berbuat banyak, mata yang menatap lebih dari lama kekuatan Nekat dan Niat yang sangat kuat untuk mendorong diri ini lebih maju ke depan, serta mulut yang selalu saja berdoa tiada henti dan diiringi dengan air mata dengan memohon dan meminta atas hanya kepadamu sang pencipta agung..... “

Ungkapan terimakasih jauh dari lubuk hati

...Alhamdulillah...Alhamdulillahirobbil Alamin Ya Rabb...

Akhirnya telah sampai aku di titik ini, kau hadiah kan aku keberhasilan ini Ya Rabu

Tak ada hentinya Atas dengan sangat Rasa Syukur Kau ucapkan padam Ya Rabu...

Serta Sholawat dan salam indah kepada Sang Idola Kau yakni baginda kita yaitu

baginda kita baginda Rasulullah SAW.

Kupersembahkan dengan karya tulis ilmiah ku ini yang sederhana untuk belahan jiwa pelita dalam hidupku yang sangat berarti buat Ibunda tersayang (NURHAYATI) orang yang tiada lelahnya dan hentinya selalu berada di belakang serta berada selangkah di depanku memimpin agar aku kuat, semangat dan Doa-Nya dalam segala hal yang aku jalani. Tanpamu aku bukanlah siapa-siapa. Dan pengertian yang sangat luar biasa dalam hidupku sebagai pemimpin dalam hidupku Ibu dan Adik ku. Dia adalah Ayahanda ku (IBRAHIM) yang selalu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertramkan hati pemimpin yang selalu sabar dalam segala hal dalam menghadapi semua cobaan dalam keluarga yang ia cintai dan sayangi ”

Terima kasih atas suport yang telah diberikan selama ini yang tiada tara dan penuh dengan kata-kata yang tak bisa diungkapkan lagi terima kasih KAKAK ADIK dan ABANG tersayang (AHMAD RAZALI) dan yang tercinta (SYARIYANTI)

Ucapkan sekali lagi kepada buat keluarga besar ku keluarga (BUGIS) segala kekuatan dan Do’a lah yang kalia satu kan untuk keberhasilanku terma kasih kepada keluarga tercintaku.

Dan terima kasih buat Sahabat JANNAH Ku yang selalu ada dalam suka maupun duka susah senang sama-sama; Amiruddin, Riki Suprianto, Joni Saputra, Zikwan Alfuadi, Gemma Dirgantara, Sudiono, Zakaria, Agus Suprianto, Ninda Wahyuni, Abdul Halim, Nursal, Armansyah, Nurhabibun, Rizal, Jamil, Risma Junika, Tasya, Roni Kurniawan, Shilla, Budi, Wnida, Wawan, Yeni Firda Wati, Mardiana, Ambok, Raja Alazmi, Maryam, Roviki, Badrul, Wiradka, Jermi Johan, semoga dengan persahabat ini membawa kita hingga ke JANNAH-NYA “...Amiamiin... ”

Akhir kata, Semoga Skripsi ini bermanfaat. Tiada hentinya ku ucapkan ribuan terima kasih banyak All

BY - Muhammad Baharuddin S.sos



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

OLEH

Muhammad Baharuddin
11375104325

Pelayanan publik memiliki peran sangat strategis dalam upaya kemajuan Negara yang dicita-citakan oleh masyarakat dalam sebuah Negara. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan pelayanan dengan maksimal sesuai dengan standar operasional prosedur, hal ini pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir tidak terlepas dari upaya pelayanan yang yang diberikan hal ini meliputi Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir serta mengetahui faktor hambatan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dikatakan cukup baik dimana diketahui Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir melalui penerapan standar Operasional Prosedur namun pada kenyataannya belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pelabuhan. hal ini dikarenakan belum maksimalnya ketersediaan ruang tunggu bagi penumpang, tempat duduk pelabuhan, keterbatasan jalur keluar dan masuk penumpang menuju kapal, dan belum adanya pegawai di dalam pengawasan kegiatan di pelabuhan. Namun penulis menyarankan kepada pihak pegawai Dinas Perhubungan hendaknya menambah jumlah petugas di dalam pengawasan pelabuhan, menyediakan ruang tunggu penumpang yang memadai, menambah tempat duduk bagi, dan menambah jalur keberangkatan penumpang dan melakukan kerjasama petugas dengan masyarakat pengguna jasa pelabuhan guna pencapaian pelayanan dengan maksimal.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pelabuhan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah melimpahkan kasih sayang-Nya kepada setiap hamba - hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR” Dalam bentuk Tugas Akhir ini., semoga dengan telah selesainya tugas karya tulis ini dapat menjadi pedoman dan semangat serta bermanfaat dalam langkah kehidupan kedepan.

Sholawat beriring salam dipersembahkan buat junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang tidak pernah luput dari ingatan dan hati umat-Nya dengan cinta dan kasih sayangnya beliau yang menjadi inspirasi bagi setiap pengikutnya beliau untuk menggapai kesuksesan hidup selamanya amin-amin ya Robal’alamiin.

Dalam kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kelancaran, kemudahan serta ilmu-ilmu-Nya dalam menyelesaikan skripsi ini, serta segala kesehatan, hidayah dan Rezeki serta rahmat-Nya. Selama penulisan Skripsi ini penulis banyak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memperoleh bantuan dari pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yang sangat spesial, tersayang dan teristimewa dalam hidup ini, khusus untuk Ayahanda tercinta Ibrahim dan Ibunda Nurhayati yang telah merawat, membesarkan, memberi kasih sayang dan Do'a-nya yang dihaturkan pada penulis, serta penuh dengan pengorbanan. Kerja keras dan jerih payah-nya. Tanpa Ayah dan Ibu semua ini akan sia-sia dan tidak bermakna apa-apa. Karena, kalian adalah cahaya permata mutiara dalam hati ananda. Untuk mewujudkan semua cita cita penulis untuk terus dapat mengejar cita-cita hingga menjadi Sarjana Sosial. Sungguh mulia pengorbananmu, dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, dan Do'a serta dukungan untuk keberhasilan penulis hingga saat ini dalam menyelesaikan Skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag, plt. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Bapak beserta Wakil Dekan 1.11.dan 111 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau yang selalu memberikan dorongan dan arahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.Hi, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Devi Deswimar, S.Sos, M.Si selaku Penasehat Akademis, Sekalian Dosen Konsultasi Proposal. terimakasih, waktu, motivasi, informasi, arahan, serta dukungannya kepada penulis. Sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan tugas Proposal hingga selesai. Dengan segala kerendahan hati, penulis berterima kasih banyak sedalam-dalamnya.
7. Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si selaku dosen konsultasi skripsi terimakasih, waktu, motivasi, informasi, arahan, serta dukungannya kepada penulis. Sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi hingga selesai. Dengan segala kerendahan hati, penulis berterima kasih banyak sedalam-dalamnya dalam menyelesaikan skripsi hingga selesai.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Jurusan Ilmu Administrasi Negara sebagai aspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu dan pengetahuan yang baik dan bernilai. Sehingga penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam Administrasi dan bersosial.
9. Pimpinan pustaka dan segenap karyawan yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kepada semua Informen dari Kantor Dinas Perhubungan (DISHUB) Kabupaten Indragiri Hilir Terimakasih atas segala waktu yang di luangkan yang tidak bisa penulis disebutkan satu persatu. kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang penulis butuhkan.

Rekan-rekan Ilmu Administrasi Negara khususnya Lokal Ana (H) Angkatan 2013. Yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Dan terima kasih Atas segala kekompakan dan kebersamaan.

Rekan-rekan Tim KKN Pengalihan Enok tahun 2016, yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu yang telah membantu penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan penuh nilai-nilai.

13. Rekan-rekan Keluarga besar besar; Pondok Pesantren Darul Furqon angkatan tahun 2010, Sekolah PGRI Tahun 2013. Yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Dan terima kasih Atas segala kekompakan dan kebersamaan yang telah memberi inspirasi kepada penulis.

Adinda Siti Fatimah, S. Kom I yang selalu memberikan motivasi, Do'a, dan amanah pada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Spesial buat keluarga besar penulis (Bugis) yang saya cintai, Maizan Azhari, AMK. Mahezda Lilis, S.St. Abdul Aziz. Nuraini. Nurul Umam, S.H.

Muhammad Safi, S.E. Fira. Muhammad Taufik, S.Ds. Seri Dayah, S.Ag.

Abdul Rahman, S.H. Siti Aisyah, S.Ak. Nuratika, S.Mj. Yuli. Kiki. Aulia.

Fahri. Yang membuat penulis terus semangat dan tersenyum, dan seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan perhatian dan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kepada yang terkasih Syariyanti, S.E. Dan Adx kandung tersayang Ahmad Razali, S.Kom. Yang selalu memberikan perhatian, motivasi dan dukungan serta Do'a-Nya kepada penulis menjadi dorongan buat menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Sahabat besar dalam keluarga Sei Tawar Kecil. Kec.Kateman Kab. Indragiri Hilir. Saira Wati, S.Kom. i. Kurniawan Syah, S.H. Suheria Yanti, S.E. Mirna Yani, S.E. Muhammad Yasim. M.Fadli. Safriadi. Ippe. Anja. Dayah. Anuar. Yahya. Via. Anto. Bambang. Safii . Dan kepada seluruh pihak-pihak yang membantu terutama serta pendukung lainnya dalam menyelesaikan skripsi ini tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, tanpa mereka penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Baik secara fikiran, tenaga, maupun materil, semoga Allah SWT membalas segala ketulusan dan budi baik yang telah diberikan Amin ya Rabbal'alamiin. Hanya Allah SWT Subhanahuwata'ala penulis berdoa dan memohon semoga segala kebaikan dan jerih payah mereka semua mendapatkan balasan yang layak oleh Allah SWT.

Pekanbaru, 2020

Hormat Saya,

MUHAMMAD BAHARUDDIN
NIM. 11375104325

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	12
2.2 Standar Pelayanan Sarana-Prasarana Pelabuhan Laspap.....	26
2.3 Pelayanan Menurut Pandangan Islam	27
2.4 Konsep Operasional	28
2.5 Penelitian Terdahulu	30
2.6 Kerangka Pikiran.....	30
2.7 Konsep Operasional	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	36



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Indragiri Hilir	37
4.2 Sejarah Kecamatan Tembilahan.....	39
4.3 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Indragiri Hilir	40
4.4 Pelabuhan Lasdap.....	42

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden	43
5.2 Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	45
1 Kehandalan (<i>reliability</i>)	46
2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	51
3 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	56
4 Empati (<i>Empathy</i>)	61
5 Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	65

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

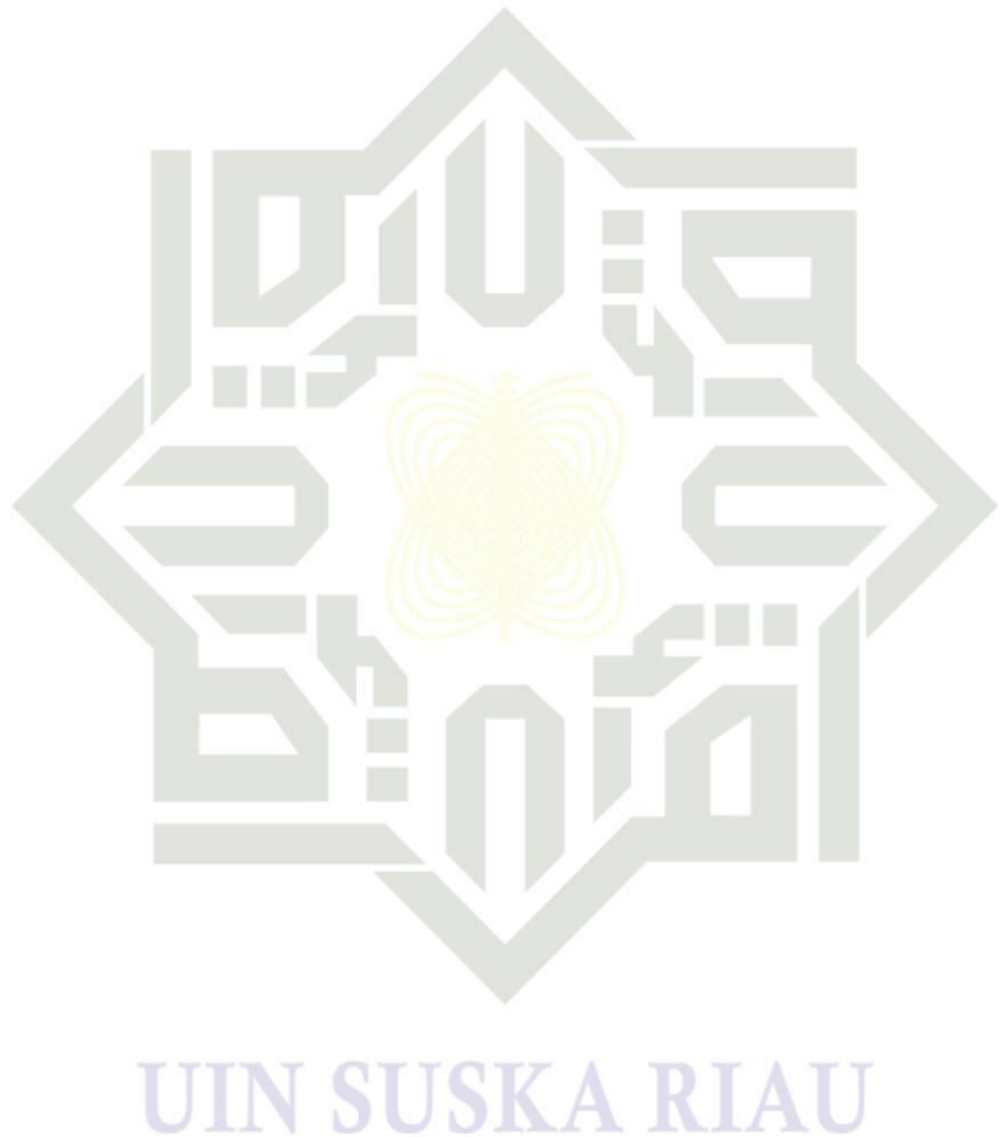
Tabel I.1	Angkutan Speed Boat Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	5
Tabel I.2	Pegawai Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	6
Tabel I.3	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	7
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel II.2	Operasional Variabel	31
Tabel III.1	Populasi dan Sampel.....	35
Tabel V.1	Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.	43
Tabel V.2	Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umu	44
Tabel V.3	Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel V.4	Jawaban Responden Mengenai Indikator Kehandalan (<i>reliability</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	47
Tabel V.5	Jawaban Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	52
Tabel V.6	Jawaban Responden Mengenai Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	57
Tabel V.7	Jawaban Responden Mengenai Indikator Empati (<i>Empathy</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	61
Tabel V.8	Jawaban Responden Mengenai Indikator Bukti Fisik (<i>tangible</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	66
Tabel V.9.	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	30
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam usaha pencapaian tujuan pembangunan nasional yang termuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan antara materi dan spiritual berdasarkan Pancasila dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdaulat dan bersatu, tentram, tertib dan damai. Berhasilnya suatu pembangunan tentunya disertai dengan sistem pengaturan yang baik terutama dalam pengolahan sumber daya. Begitu juga dengan pembangunan manusia yang merupakan bagian yang tak mungkin terpisahkan. Oleh sebab itu dalam pelaksanaannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur yang ada di daerah. Sasarannya adalah manusia yang merupakan kunci dari pelaksanaan pembangunan tersebut.

Era reformasi yang dihadapi oleh Negara Indonesia saat ini banyak memicu masalah ekonomi yang menyebabkan banyak terjadinya perubahan besar terhadap masyarakat terutama perubahan sosial yang menghasilkan tuntutan demokratisasi dan Hak Asasi Manusia. Berbagai dampak dari krisis tersebut muncul sebagai jalan terbukanya reformasi di seluruh aspek kehidupan bangsa. Salah satunya adalah tuntutan pemberian otonomi yang luas kepada daerah kabupaten/kota.

Dalam rangka otonomi daerah di mana kewenangan cenderung dimiliki oleh kabupaten/kota, agar tuntutan masyarakat tentang keadilan dalam penyelenggaraan kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, penegakan hukum,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dan Hak Asasi Manusia dapat terpenuhi. Otonomi daerah merupakan salah satu upaya strategis yang memerlukan pemikiran yang matang, mendasar, dan berdimensi jauh ke depan. Pemikiran itu kemudian dirumuskan dalam kebijakan otonomi daerah yang sifatnya menyeluruh dan dilandasi prinsip-prinsip dasar demokrasi, kesetaraan, dan keadilan disertai oleh kesadaran akan keanekaragaman/kemajemukan.

Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran pada pasal 30 Ayat (1) dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/ pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana yang dimaksud Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan, memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan, ikut menjaga keselamatan, keamanan, ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan, memelihara ketertiban lingkungan, memenuhi kewajiban sesuai dengan konvensi dalam perjanjian dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara Nasional maupun Internasional.

Standar Operasional pelayanan pelabuhan tidak terlepas dari standar operasional Prosedur pelayanan dengan tujuan memberikan kenyamanan bagi masyarakat hal ini terlihat pada peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyebrangan, meliputi :

Keselamatan, Keamanan, Keandalan/ Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan/keterjangkauan, dan Kesetaraan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pelabuhan Lasdap merupakan salah satu prasarana transportasi laut di dalam angkutan penumpang, dimana pelabuhan Lasdap yang saat ini menjadi salah satu pusat penyeberangan di Kota Tembilahan tentunya diperlukan pelayanan yang prima guna memberikan kepuasan terhadap pengguna pelabuhan mulai dari tugas yang handal dalam memberikan pelayanan, serta penyediaan sarana prasarana yang memadai.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir dalam pemberian pelayanan pelabuhan melalui Bidang Perhubungan Laut mempunyai tugas melaksanakan pengawasan pengelolaan pelabuhan, pengendalian dan pengawasan koordinasi kegiatan angkutan laut dan keselamatan pelayaran.

Melalui Seksi Pelabuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang kepelabuhan sesuai dengan ketentuan yang berlaku terdiri dari:

- a. Merencanakan kegiatan Seksi Kepelabuhan berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya berdasarkan sumber data yang ada;
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan pengelolaan Seksi Kepelabuhan;
- c. Melaksanakan kegiatan pengelolaan kualitas kepelabuhan yang berdayaguna baik pelabuhan penumpang dan pelabuhan barang;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis yang berhubungan dengan Kepelabuhan;
- e. Melaksanakan penetapan dan penyelenggaraan lokasi pelabuhan penumpang dan pelabuhan barang;
- f. Melaksanakan penetapan tarif angkutan laut dan pedesaan kelas ekonomi, pelabuhan penumpang dan pelabuhan barang;
- g. Membuat *master plan* pelabuhan dan rencana kebutuhan dan lokasi pembangunan pelabuhan;
- h. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Perhubungan Laut tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya;
- i. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Kepelabuhan berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggung jawaban bagi atasan; dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perhubungan laut baik lisan maupun tulisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Bidang Perhubungan laut.

Berdasarkan penjelasan diatas pelaksana pelayanan pelabuhan melalui Seksi Pelabuhan memberikan ketegasan dalam melakukan pelayanan pengguna jasa pelabuhan tentunya hal ini kesiapan petugas dalam penetapan standar pelayanan pelabuhan dengan tujuan memberikan keamanan dan kenyamanan masyarakat pengguna pelabuhan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan pelabuhan tidak terlepas dari Penyediaan angkutan penumpang dengan penetapan speed boat sesuai dengan trayek dan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan. Adapun berikut angkutan trayek penumpang di Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sebagai berikut:

Tabel 1.1. Angkutan Speed Boat Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

No	Speed Boat	Tujuan	Jam keberangkatan	Agen pelayaran
1	GT. 3.IH.NO.10554	Tembilahan Sei Guntung? Berkawan. Selasa dan Jumat 15 hari sekali.	08.00 Wib. 12.00 Wib.	PT.Ellung Mangendre Tembilahan
2	GT. I.IH.NO.14941	Manji-Tembilahan Senin, Rabu, Jumat dan Minggu.	07.00 Wib 12.30 Wib	PT.Elang Mangendre Tembilahan
3	GT.3.IH.NO.5709	Tembilahan Sei.Guntung Senin, Rabu, Jumat dan Minggu.	08.20 Wib 10.30 Wib	CV. Kendedes King Tembilahan
4	GT.3.IH.NO.1881	Tembilahan Simpang Lubuk Kamis, Jumat.	11.30 Wib 00.00 Wib	CV. Mulya Jaya Pusat Sei. Guntung
5	GT.3.IH.NO.7142	Tembilahan Simpang Lubuk Kempas Senin, Kamis.	12.00 Wib 00.00 Wib	CV. Alti Tembilahan.
6	GT.3.IH.NO.10550	Parit Sabar Menanti PT.BRS.I-Tembilahan, Setiap Hari.	08.00 Wib 13.00 Wib	CV. Pada Idi, Sei Guntung.
7	GT.3.IH.NO.1882	Tembilahan-Sip.Kanan. Selasa, Rabu dan Sabtu.	09.00 Wib 14.00 Wib	CV. Mulya Jaya.
8	GT.3.IH.NO.12675	Tembilahan Sungai Guntung Senin, Rabu dan Jumat (PP).	08.10 Wib 14.00 Wib	PT. Bina Bahari Tembilahan.
9	GT.3.IH.NO.12411	Tembilahan kuala Tungkal, Setiap Hari.	09.00 Wib 13.00 Wib	KPRI Rindang Bahari Tembilahan.

Sumber : Pelabuhan Lasdap 2020

Berdasarkan tabel diatas Angkutan Speed Boat Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dimana diketahui 9 angkutan Speed Boat yang menggunakan pengangkutan dari pelabuhan Lasdap. Tentunya Dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Perhubungan menetapkan standar pelayanan penumpang sehingga penumpang merasakan akan standar pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan pelabuhan tidak terlepas dari kualitas petugas dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar maksimalnya pelayanan yang diberikan dan menyediakan kebutuhan pengguna pelabuhan, adapun berikut jumlah petugas pemberi pelayanan di pelabuhan lasdap sebagai berikut :

Tabel 1.2. Pegawai Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Pelabuhan Lasdap	1
2	Petugas Sarana dan Prasarana	3
3	Petugas Pengawas Lapangan	3
4	Petugas Operator Komputer	2
5	Petugas Kebersihan	3
6	Petugas Keamanan	3
Jumlah		15

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir 2020

Berdasarkan tabel diatas Pegawai Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dimana diketahui berjumlah 15 petugas. Hal ini perlunya petugas memberikan kualitas pelayanan terhadap pengguna pelabuhan agar terciptanya kepuasan bagi pengguna pelabuhan.

Adapun Standar Operasional pelayanan Pelabuhan Lasdap yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa pelayanan Pelabuhan, meliputi :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pelayanan Keselamatan :
2. Pelayanan Keamanan :
3. Pelayanan Keandalan/ Keteraturan :
4. Pelayanan Kenyamanan :
5. Pelayanan Kemudahan/keterjangkauan :
6. Pelayanan Kesenjajaran :

Kualitas pelabuhan tidak terlepas dari sejauh mana pelabuhan memberikan rasa aman dan nyaman dirasakan pengguna pelabuhan tentunya diiringi dari tugas pemberi pelayanan dan sarana prasarana yang mendukung. Tentunya penyediaan sarana dan prasarana bagi penumpang selama menunggu kapal dan melakukan aktivitas persiapan keberangkatannya dengan tujuan memberikan kenyamanan, penyediaan makanan dan keperluan penumpang. Adapun berikut pelayanan sarana dan prasarana yang disediakan Pelabuhan Lasdap :

Tabel 1.3. Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sarana dan Prasarana	Keterangan
1	Ruang Khusus Tunggu Keberangkatan Penumpang .	Tersedia
2	Ruang Khusus Penumpang Turun.	Tidak Tersedia
3	Musholla.	Tersedia
4	Roda Dorong Difabel.	Tidak Tersedia
5	Ruang Pelayanan Kesehatan.	Tidak Tersedia
6	Peralatan Kebakaran.	Tidak Tersedia
7	Lokasi Parkir Penumpang dan Pengunjung Penumpang.	Tersedia
8	Loket Khusus Setiap Speed Boat.	Tidak Tersedia
9	Area Sandar Khusus Speed Boat.	Tidak Tersedia

Sumber : Pelabuhan Lasdap 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan tabel diatas Sarana dan Prasarana Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir belum memberikan standarisasi kualitas penyediaan pelayanan pelabuhan yang diberikan dimana diketahui dari 9 jenis standar pelayanan yang tersedia yang tersedia hanya 3 sarana prasarana yang tersedia, sehingga belum terlihat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna pelabuhan.

Berdasarkan penjelasan diatas dimana diketahui kualitas pelayanan pelabuhan yang diberikan terhadap masyarakat pengguna pelabuhan belum memberikan kepuasan sehingga masih banyak pengguna pelabuhan mengeluh dan perlunya dilakukan pembenahan. Sehingga dari permasalahan diatas adapun fenomena yang terkait dalam pelayanan Pelabuhan Lasdap di Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sebagai berikut :

1. Diketahui Petugas pelabuhan belum memberikan pelayanan terhadap pengguna pelabuhan hal ini diketahui petugas belum memberikan arahan terkait apa yang menjadi keluhan pengguna pelabuhan misalnya tempat penyimpanan barang, lokasi khusus ruang tunggu dan tempat jalur naik dan turunnya penumpang sehingga masih banyak masyarakat pengguna pelabuhan bingung terutama pendatang baru pengguna pelabuhan.
2. Diketahui pelayanan sarana prasarana pelabuhan lasdap seperti lokasi tunggu penumpang keberangkatan yang masih kurang luas dikarenakan ruang tunggu penumpang dan ruang penurunan penumpang disatukan sehingga terlihat sangat padat, dan belum memadainya, ketersediaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kursi tempat tunggu penumpang sehingga masih ditemui penumpang yang berdiri di dalam menunggu jadwal keberangkatan Speed Boat.

3. Diketahui Komunikasi yang diberikan petugas pelabuhan cenderung cuek tidak memberikan kesan pelayanan sehingga pengguna pelabuhan engga untuk bertanya akan keluhan yang dirasakan pengguna pelabuhan.

Fenomena di atas menunjukkan terhadap angkutan penumpang belum memberikan kepuasan terhadap pengguna penumpang hal ini dikarenakan kurang terdianya sarana prasarana pelabuhan yang tersedia Dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh, dengan judul :”

Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.”

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas adapun rumusan masalah didalam penelitian ini sebagai berikut **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan masalah tersebut diatas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan :

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Menganalisis dan menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Bermanfaat Sebagai bahan wawasan keilmuan baik kepada penulis maupun pembaca sebagai konsep-konsep baru yang berkenaan dengan pelayanan
- b. Bermanfaat Sebagai bahan pemikiran atau masukan kepada pemerintah untuk sebagai bahan pertimbangan dalam kinerja pelayanan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis akan menuangkan ke dalam 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penulisan, pada akhir bab ini akan diuraikan juga pandangan islam, kerangka pemikiran, definisi konsep, konsep operasional dan operasional variabel penelitian dan teknik pengukuran.

BAB III

: METODE PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi kondisi geografis, demografi, struktur organisasi dan uraian tugas sub-sub bagian.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membuat hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI

: KESIMPULAN DAN SARAN

Dari berbagai pembahasan di atas, maka bab ini penulis menyajikan kesimpulan dan saran-saran yang dianggap penting.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

a. Kualitas

Menurut Tjiptono (2001 : 92) kualitas adalah kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia meliputi :

1. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
2. Kualitas merupakan totalitas bentuk dan karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.
3. Kualitas merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan di dalam produk-produk yang bersangkutan.

Ada 8 dimensi kualitas yang dikembangkan Tjiptono dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur. Dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja : karakteristik dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan: karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan : kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Kesesuaian dengan spesifikasi: sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan: berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
6. Serviceability: meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika: daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan: citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Jadi dapat disimpulkan kualitas adalah totalitas bentuk, karakteristik dan atribut sebagaimana dideskripsikan di dalam produk (barang/jasa), proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan/kebutuhan konsumen. Dimana kualitas merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas produk yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah yang bermasalah.

b. Pelayanan

Sebelum membahas tentang pelayanan publik, ada baiknya terlebih dahulu dikenali siapa publik yang dilayani. Sebab publik dalam pengertian administrasi bisnis berbeda dengan publik dalam administrasi publik. Tanpa dilakukan perbedaan akan sulit untuk memberikan pelayanan yang tepat. Dalam administrasi bisnis, publik bagi mereka adalah para pelanggan, dan pelanggan yang potensial yang benar-benar memberikan keuntungan besar bagi perusahaan, tentu saja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

beda perlakuan pelayanan untuk mereka. Karena itu, sebelum membedakan publik itu sendiri adalah keliru untuk memberi penjelasan yang tepat.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal mudah, secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi secara positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* LAN RI (2003:24-27)

Dikatakan tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah :

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.

Kurangnya kontak antara dengan penyedia pelayanan, yang seharusnya bisa melayani dengan sepenuh hati.

2. Variasi pelayanan.

Mekanisme pelayanan yang rumit dan membingungkan dalam prosedur pelayanan.

3. Para petugas pelayanan.

Kurangnya petugas dalam bidang pelayanan santunan yang membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.

4. Struktur organisasi.

Prinsip profesionalisme sangat dibutuhkan sebagai penyedia layanan.

5. Informasi.

Teknologi informasi yang sudah baik dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kepekaan permintaan dan penawaran.

Tingginya pengetahuan mengenai pola-pola permintaan pelayanan dari pelanggan dan kemampuan para pengelola pelayanan dalam upaya menangani permintaan itu sendiri.

7. Prosedur.

Kelancaran prosedur pelayanan sangat dibutuhkan dalam penyedia layanan.

8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Besarnya tingkat kepercayaan (trust) dari pelanggan terhadap para pengelola pelayanan.

Dari kedelapan kendala di atas umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan itu sendiri. Karena mereka adalah ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Karena itu, Sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga dikaitkan dengan suatu produk. Sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menurut Hardiyansyah (2011:10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *service merupakan* produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Hardiyansyah, 2011:10).

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2002:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2006: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2006:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.

4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moenir (2006 : 6) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu :

- a. Ketelitian.
- b. Profesionalitas.
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- d. Kejelasan kebijakan.
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standar.
- f. Kompensasi yang sesuai.
- g. Mekanisme kerja.

Menurut Rusli (2004:102), pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah “ pelayanan yang mengandung ciri :

- a. Efisiensi.
- b. Efektivitas.
- c. Kompetensi.
- d. ketepatan waktu.
- e. dan Kesamarataan.

- 1) Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
- 2) Efektivitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.
- 3) Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sesuai dengan standar yang ditetapkan di dalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif dan berkompeten.

4) Ketepatan Waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

5) Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yang sama.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
 - b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
 - c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar.
- Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas: masyarakat eksternal dan internal.

Keputusan MENPAN Nomor. 63 Tahun 2003 berbunyi Pelayanan Publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2008:26-27) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang berbunyi. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Asas Pelayanan Publik

Menurut Widodo (2001: 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi.
- 2) Akuntabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Kondisional.
- 4) Partisipatif.
- 5) Kesamaan Hak.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan.
- 2) Kejelasan.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan.
- 6) Tanggung jawab.
- 7) Kelengkapan sarana dan Prasarana.
- 8) Kemudahan akses.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- 10) Kenyamanan.

c. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:28) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas

penerima layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.

d. Prinsip Pelayanan Publik

Adapun standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Ndraha (2003: 69-71) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala birunya sendiri dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan ke dalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervisi, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertikal dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Vertikal dikatakan suatu hubungan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagai bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horizontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang melayani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak. Hal ini meliputi :

- a. Kompetensi.
- b. Produk.
- c. Efektif.
- d. Ketepatan waktu.
- e. Efisiensi.

Pelayanan publik menurut Widodo, (2001: 131) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Widodo, (2001 : 265) mengatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri tersebut adalah Efisiensi, Efektivitas, Kompetensi, ketepatan waktu dan Kesamarataan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan agar layanan murah dan tidak menjadi pemborosan sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya juga melibatkan sedikit pegawai dan diberi waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energy.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selanjutnya menurut Thoha (1996 : 43) mengatakan pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu : pelayanan yang merata dan sama, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang memenuhi jumlah barang dan jasa, pelayanan yang berkesinambungan, dan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti mengacu kepada pendapat Tjiptono & Diana (Wijaya, 2011:74) dimana dikatakan Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang merumuskan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang disebut *Service Quality* yakni sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*)

yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

yaitu keinginan petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan penumpang.

3. Keamanan (*Assurance*)

yaitu rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Empati (*Empathy*)

yaitu sifat dan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan Pelanggan.

5. Bukti Fisik (*tangible*)

yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana prasarana lainnya untuk melayani Pelanggan.

2.2. Standar Pelayanan Sarana-Prasarana Pelabuhan Lasdap

Definisi konsep Menurut Triatmodjo (2008:79), pelayanan yang baik terhadap pengguna adalah modal dasar bagi perkembangan suatu pelabuhan, untuk itu pelabuhan harus bisa menyediakan beberapa faktor yaitu : 1. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih, dan terpelihara dengan baik. 2. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien. Seperti pemanduan, operasi penundaan, penambatan, dan aktivitas bongkar muat barang yang berkualitas 3. Operasi penanganan peralatan barang yang aman dan efisien 4. Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan

Persyaratan Minimal Pemuatan Kendaraan Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK/AP 005/3/13/DPRD /1994 Tahun 1994, Kapal penyeberangan yang mengangkut kendaraan, harus memenuhi persyaratan dan ketentuan-ketentuan sebagai berikut: 1. Pintu rampa. 2. Ruang untuk kendaraan, dengan jarak samping kiri dan kanan harus 60 cm dan jarak muka belakang adalah 30 cm.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Menurut Adisasmita Adisasmita (2011:69), mengemukakan bahwa sarana Prasarana adalah suatu yang dapat dipergunakan untuk menunjang pencapaian kegiatan dan memiliki standarisasi kegunaan yang meliputi :

1. Standar kegunaan
2. Standar ukuran
3. Standar kualitas
4. Standar kenyamanan

2.3 Pelayanan Menurut Pandangan Islam

Memberikan pelayanan pada tepat waktu adalah suatu hal yang harus diperhatikan dalam member pelayanan, sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Allah S.W.T juga memerintah kan manusia untuk menghargai waktu, supaya waktu itu digunakan sebaik-baiknya, karena waktu itu terbatas dan tidak dapat kembali lagi, begitu berharganya waktu sehingga Allah S.W.T bersumpah demi waktu seperti dinyatakan dalam al-quran surah al-‘asr. Allah berfirman mengenai waktu sebagaimana berikut :

وَالْعَصْرِ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ

Artinya :” Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal Saleh dan nasehat-menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasihat menasihati supaya menetap kesabaran”. Dari ayat tersebut dapat diketahui bahawa penggunaan waktu itu sangat penting, dan apabila tidak menggunakan waktu untuk mengerjakan kebaikan dan amal solehah maka kita akan rugi. Selanjutnya dalam pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

administrasi pelayaran harus efisiensi waktu karena waktu sangat tinggi nilainya, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah yunus ayat 67 sebagai berikut :

وَمَا عَلَّمْنَاهُ الشِّعْرَ وَمَا يَنْبَغِي لَهُ إِنْ هُوَ إِلَّا ذِكْرٌ وَقُرْءَانٌ مُبِينٌ

Artinya”Dialah yang menjadikan malam bagi kamu supaya kamu beristirahat padanya dan (menjadikan) siang terang benderang (supaya kamu mencari karunia Allah). Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi orang-orang yang mendengar”, (QS Yunus:67)

Hal ini perlunya dalam memberikan pelayanan haruslah dengan berlaku adil tidak membedakan tingkatan dan golongan masyarakat yang mengharapkan pelayanan.

2.4. Konsep Operasional

- Pelayanan adalah sebagai suatu yang berupa jasa memiliki karakteristik tidak nyata (*intangible*) tapi dapat dirasakan.
- Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.
- Sarana-prasarana adalah ketersediaan Fasilitas pelayanan yang digunakan dalam pencapaian tujuan kegiatan.
- Standar Sarana-Prasarana adalah standar pemaksimalan kegunaan yang memiliki potensi terhadap kriteria yang akan dipergunakan.

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- f) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan penumpang.
- g) Jaminan (*Assurance*) yaitu rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas.
- h) Empati (*Empathy*) yaitu sifat dan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan Pelanggan.
- i) Bukti Fisik (*tangible*) yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana prasarana lainnya untuk melayani Pelanggan.

2.5 Penelitian terdahulu

Adapun Penelitian terdahulu dalam penelitian ini sebagaimana tabel berikut :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

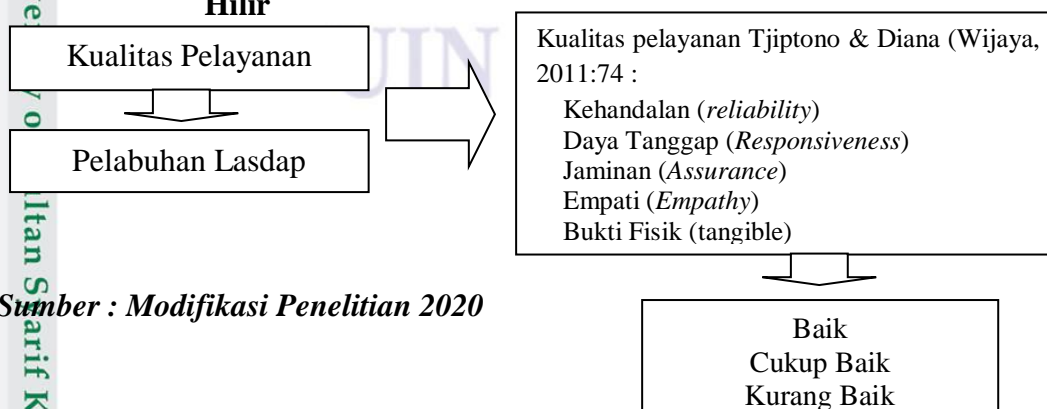
No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Andi M Rifiyan Arief, 2015 (Skripsi)	Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Trayek Gresik-Bawean di Pelabuhan Gresik)	1. Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif 2. Metode pengumpulan data Observasi Dokumentasi, Kuesioner dan Wawancara. 3. Objek penelitian.	1. Teori Penelitian 2. Lokasi penelitian. 3. Hasil penelitian.
2	Faisal Yunan Siregar, 2015 (Skripsi)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan Ambon	1. Metode Penelitian Deskriptif kuantitatif. 2. Jumlah Informan. 3. Metode pengumpulan data Observasi, Dokumentasi, Kuesioner, dan Wawancara	1. Teori yang digunakan. 2. Lokasi penelitian. 3. Hasil penelitian
3	Safri , 2016 (Skripsi)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesyahbandaran dengan Metode Six Sigma di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap	1. Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif 2. Metode pengumpulan data Observasi Dokumentasi, Kuesioner dan Wawancara 3. Objek penelitian.	1. Teori yang digunakan. 2. Lokasi penelitian. 3. Hasil penelitian

Sumber : Olahan Data penelitian 2020

2.6 Kerangka Pikiran

Adapun berikut Kerangka pemikiran Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Sebagai Berikut :

Gambar II. 1 :Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir



Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

2.7 Konsep Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari sehingga penelitian diperoleh informasi tentang tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2005:38).

Dari pengertian diatas, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel 2.2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, Tjiptono & Diana (Wijaya, 2011:74)	1. Kehandalan (<i>reliability</i>)	a. Kecepatan petugas pelabuhan dalam melayani penumpang. b. Memberikan pelayanan pelabuhan sesuai dengan kebutuhan penumpang.
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Petugas tanggap akan Keluhan penumpang. b. Kesiadaan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Pemberian pelayanan keamanan terhadap pengguna pelabuhan. b. Petugas yang ramah dan sopan.
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Memberikan perhatian bagi pengguna pelabuhan. b. Memberikan sapaan bagi pengguna pelabuhan.
	5. Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	a. Penyediaan jalur naik dan turun penumpang. b. Penyediaan ruang tunggu.

Sumber: Olahan Data Penelitian 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dan metode kuantitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir hal ini dikarenakan kualitas pelayanan pelabuhan lasdap yang memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pelabuhan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data dapat dikelompokkan atas dua kelompok Urnan Sekaran (2006: 72) yaitu adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dan dikumpulkan dari responden (Sumber data) dengan menggunakan penyebaran kuisioner dan data ini tentunya berkenaan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Data Sekunder

yaitu merupakan data yang dikumpulkan penulis guna mendukung data primer, maupun data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari buku-buku literatur, pendapat para ahli dan peraturan perundang – undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian ini maka penulis melakukan pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini dengan melakukan sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu Pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Teknik ini akan membawa peneliti untuk dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian.

2. Wawancara

Adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu yang diberikan terhadap Kepala Bidang Angkutan Laut, dan masyarakat pengguna Pelabuhan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dan informasi dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden pengguna Pelabuhan dengan maksud untuk memperoleh tanggapan mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam penelitian ini.

4. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003: 08).

Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai narasumber data. (Sugiyono, 2003:96)

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Bidang Angkutan Laut
2. Masyarakat pengguna Pelabuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Populasi penelitian berasal dari Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir dan masyarakat pengguna Pelabuhan. Untuk menentukan jumlah sampel dari masyarakat pengguna Pelabuhan tersebut penulis menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{53.385}{1+53.385(10\%)^2}$$

$$n = \frac{53.385}{1+53.385(0.01)^2}$$

$$n = \frac{53.385}{533.85}$$

$$n = 99.95$$

Keterangan : N = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

E = Error 10% (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel).

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	Populasi	Sampel
1	Wawancara	Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir	-	-
		Pelabuhan Lasdap	1	1
2	Wawancara	Masyarakat Pengguna Pelabuhan	-	1
3	Wawancara	Pemilik Speed Boat	9	1
4	Kuesioner	Masyarakat Pengguna Pelabuhan	-	100
Total			10	103

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa informan penelitian meliputi Kepala Pelabuhan Lasdap, Kepemilikan Speed Boat, Masyarakat Pengguna Pelabuhan, yang berjumlah 103 orang.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam judul Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir maka jenis penelitian peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif sedangkan pada teknik analisis data menggunakan kualitatif untuk memperoleh kesimpulan. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap terlaksana dan akan menghasilkan analisis yang baik terhadap judul yang telah diambil. Sebagaimana dikemukakan oleh rumus slovin yang persentase frekuensi dan populasi nya digambarkan sebagai berikut:

$$P = F \times \frac{100\%}{N}$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan bagi keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden, dengan menggunakan teknik pengukuran yaitu teknik pengukuran yang sesuai dengan pendapat Sugiyono (2011:107).

Baik	: 67%-100%
Cukup Baik	: 34%-66%
Kurang Baik	: 0%-33%

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Indragiri Hilir

Kabupaten Indragiri Hilir terletak dibagian selatan Provinsi Riau dengan ibukotanya adalah Tembilahan dengan luas wilayah 18.812,97 km² yang terdiri dari luas daratan 11.605,97 km², luas perairan laut 6.318 km dan luas perairan umum 888,97 km serta memiliki garis pantai sepanjang 339,5 km dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

Utara	:Kabupaten Pelalawan
Selatan	:Kabupaten Tanjung Jabung Provinsi Jambi
Barat	:Kabupaten Indragiri Hulu
Timur	:Provinsi Kepulauan Riau

Sebagian dari luas wilayah atau 93,31 % daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah dataran rendah, yaitu daerah endapan sungai, daerah rawa dengan tanah gambut (peat), daerah hutan payau (mangrove), dan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 1.082.953,06 Ha dengan rata-rata ketinggian lebih kurang 0-3 Meter dari permukaan laut. Sedangkan sebagian kecilnya 6,69% berupa daerah berbukit-bukit dengan ketinggian rata-rata 6-25 meter dari permukaan laut yang terdapat di bagian selatan Sungai Reteh Kecamatan Keritang, yang berbatasan dengan Provinsi Jambi.

Dengan ketinggian tersebut, maka pada umumnya daerah ini dipengaruhi oleh pasang surut, apalagi bila diperhatikan fisiografinya dimana tanah-tanah tersebut terbelah-belah oleh beberapa sungai, terusan, sehingga membentuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gugusan pulau-pulau. Kabupaten Indragiri Hilir memiliki potensi untuk mengembangkan daerah pada sektor ekonomi. Untuk mengembangkan potensi yang dimiliki Kabupaten Indragiri Hilir maka salah satu faktor pendukungnya adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan publik sehingga dapat mengundang investor dalam menanamkan modalnya di Kabupaten Indragiri Hilir. Kabupaten Indragiri Hilir memiliki potensi alam yang baik berupa pertanian, pertambangan, perikanan, maupun potensi perdagangan baik dalam negeri maupun luar negeri dan berbagai potensi lainnya.

Dalam perdagangan dan jasa masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir berorientasi ke daerah-daerah seperti Jambi, Tanjung Balai Karimun, Batam, dan Malaysia dan Singapore. Untuk kawasan Industri, dapat menciptakan peluang bisnis dan investasi pada bidang perdagangan dan jasa berupa kegiatan ekspor perdagangan kapal barang dan ferry, pengembangan jasa peti kemas dan pengelolaan kawasan industri. Pelayanan publik yang baik akan mendorong pemberdayaan potensi yang ada pada Kabupaten Indragiri Hilir. Karena dalam setiap usaha memiliki izin yang sah dari pemerintah sehingga fungsi kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu faktor pendukung dalam kemajuan Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk mencapai kesejahteraan Masyarakat hendaknya menggali seluruh potensi yang dimiliki Kabupaten Indragiri Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.2 Sejarah Kecamatan Tembilahan

Seiring dengan pembentukan Kabupaten Indragiri Hilir yang diawali pada dekade kemerdekaan Indonesia, Indragiri (Hulu dan Hilir) masih menjadi satu kesatuan Kabupaten Indragiri terdiri atas 3 kawedanan, ya itu Kewedanan Kuantan Singingi ibu kotanya Teluk Kuantan, Kewedanan Indragiri Hulu ibu kotanya Rengat dan kewedanan Indragiri Hilir ibu kotanya Tembilahan. Berawal dari keinginan untuk memisahkan diri maka melalui kesepakatan bersama, masyarakat Indragiri Hilir meminta kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur Riau, agar Indragiri Hilir dimekarkan menjadi Kabupaten Daerah Tingkat II berdiri sendiri (Otonom). Setelah melalui penelitian, oleh Gubernur dan Departemen Dalam Negeri, pemekaran disetujui dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau (Provinsi Riau) tertanggal 27 april 1965 nomor 052/5/1965 sebagai Daerah Persiapan Kabupaten Indragiri Hilir

Kecamatan Tembilahan adalah salah satu dari 20 Kecamatan yang ada dalam kabupaten Indragiri Hilir dengan luas Wilayah 197,37 Km² atau 19,737 Ha. Secara geografis daerah ini berada pada 0°36' LU, 1°07' LS dan antara 102°32' dan 102°10' BT. Kecamatan Tembilahan merupakan pusat dan jantung kota Kabupaten Indragiri Hilir yang berbatasan dengan;

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Batang Tuaka.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Enok.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tembilahan Hulu.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kuala Indragiri dan Tanah Merah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

Gambaran Umum Dinas Perhubungan Indragiri Hilir

Visi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut : "Terwujudnya Pelayanan Perhubungan Yang Handal Dan Maju".

Misi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hilir sebagai berikut :

1. Meningkatkan Ketertiban berlalu lintas;

Meningkatkan ketertiban berlalu lintas dititik beratkan pada daerah rawan kemacetan, menurunkan angka kecelakaan lalu lintas dalam menyukseskan penyelenggaraan perhubungan yang Tertib, Aman, Selamat dan Nyaman.

2. Meningkatkan penyebarluasan informasi pembangunan;

Peran serta masyarakat/*stakeholder* sangatlah dibutuhkan dalam penyelenggaraan bidang perhubungan, informatika dan komunikasi guna mendukung segala program dan kegiatan yang akan dilaksanakan perlu adanya kesadaran dan dukungan dari masyarakat secara aktif dan nyata. Meningkatkan penyebarluasan informasi hasil-hasil pembangunan kepada masyarakat sasaran dititik beratkan pada penyebaran informasi melalui website yang up to date, forum komunikasi kelompok informasi dan komunikasi (KIKM) yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Meningkatkan pemenuhan kebutuhan sarana pendukung perkantoran;

Dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas perlu adanya sarana pendukung perkantoran yang memadai. Peningkatan pemenuhan kebutuhan sarana pendukung perkantoran dalam penyelenggaraan jasa perhubungan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

komunikasi dan informatika dititikberatkan kepada ketersediaan peraturan daerah tentang penyelenggaraan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, meningkatnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berwibawa, tersedianya sarana penunjang administrasi perkantoran serta sarana dan prasarana aparatur yang memadai.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir dimana susunan organisasi dinas perhubungan sebagai berikut :

(1) Susunan Organisasi Dinas Perhubungan, terdiri dari:

- a. Kepala;
- b. Sekretariat, membawahi:
 1. sub bagian umum, kepegawaian dan program; dan
 2. sub bagian keuangan dan perlengkapan.
- c. Bidang perhubungan darat, membawahi:
 1. seksi lalu lintas angkutan jalan;
 2. seksi angkutan sungai, danau dan penyeberangan; dan
 3. seksi keselamatan dan pengawasan.
- d. Bidang perhubungan laut, membawahi:
 1. seksi lalu lintas angkutan laut;
 2. seksi pelabuhan; dan
 3. seksi keselamatan dan pengawasan.
- e. Bidang sarana prasarana perhubungan, membawahi:
 3. seksi sarana dan prasarana perhubungan darat;
 4. seksi sarana dan prasarana perhubungan laut; dan
 5. seksi sarana dan prasarana sungai, danau dan penyeberangan.
- f. Unit pelaksana teknis dinas.
- g. Kelompok jabatan fungsional.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Pelabuhan Lasdap

Pengelola Pelabuhan Rakyat Lasdap sendiri dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir melalui UPT koordinator Wilayah I Kecamatan Tembilahan Kota. Pelabuhan Lasdap ini sendiri sudah lama berdiri, sebelumnya pelabuhan ini bukan diperuntukan untuk Pelabuhan penumpang tapi digunakan sebagai tempat bersandarnya kapal Bea dan Cukai pada zaman dulu, barulah pada tahun 1996 Pelabuhan Rakyat Lasdap resmi beralih menjadi Pelabuhan umum atau Pelabuhan penumpang. Fasilitas- fasilitas yang berada di pelabuhan rakyat Lasdap terdiri dari loket pembelian tiket, loket pembelian pass pelabuhan, ruang tunggu, kantin, terminal, dan jembatan pelabuhan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis telah lakukan tentang Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir telah dirasakan masyarakat pengguna Pelabuhan lasdap dengan tersedianya sumberdaya petugas dalam memberikan pelayanan dan penyediaan sarana prasarana pelabuhan, akan tetapi pada kenyataannya belum maksimalnya upaya pelayanan yang diberikan Pelabuhan lasdap terhadap pengguna jasa pelabuhan khususnya penumpang dimana diketahui petugas belum tersedia di dalam memberikan pelayanan melalui pengarahannya pintu masuk dan keluar pelabuhan serta di dalam pelabuhan sehingga banyak pengguna pelabuhan yang masih bingung terutama rute keberangkatan kapal yang seharusnya petugas tersedia di dalam memberikan pengarahannya akan apa yang menjadi kendala bagi masyarakat pengguna pelabuhan, begitu juga terhadap loket pembelian tiket kapal yang tersedia belum tersedia pada loket kapal masing-masing melainkan hanya satu loket saja sehingga masyarakat harus antri di dalam pembelian tiket, dan ruang tunggu pengguna pelabuhan yang belum memadai atau kecil sehingga banyak masyarakat yang harus berdiri di luar, begitu juga jalur penumpang yang belum memadai seperti jalur penumpang turun dari kapal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan naiknya dimana tersedia hanya satu jalur sehingga penumpang berdesakan naik dan turun menuju kapal dan ruangan tunggu.

2. Hambatan dalam Pelayanan Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dimana diketahui kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan terutama pemberian arahan bagi pengguna pelabuhan, belum tersedianya loket pembelian tiket sesuai dengan trayek kapal yang tersedia sehingga masyarakat antri di dalam pembelian tiket, belum tersedianya ruangan tunggu yang memadai sehingga pengguna pelabuhan masih ditemui di luar dalam menunggu keberangkatan kapal, dan jalur penumpang kapal naik dan turun masih menggunakan satu jalur sehingga masyarakat berhimpitan di dalam penggunaan jalur tersebut.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya petugas Dinas Perhubungan lebih diperbanyak lagi di dalam pelayanan pelabuhan sehingga dapat memberikan masukan bagi masyarakat terhadap kendala yang dirasakan masyarakat.
2. Perlunya Pelabuhan lasdap menyediakan sarana prasarana yang memadai seperti ruang tunggu sehingga pengguna pelabuhan tidak menunggu diluar.
3. Perlunya Pelabuhan lasdap menyediakan dua jalur penumpang turun dan naik kapal sehingga tidak berdesakan menuju kapal dan turun kapal.
4. Perlunya Dinas perhubungan bekerjasama dengan masyarakat terkait apa yang menjadi keluhan masyarakat sehingga dapat diterapkan perubahan.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

Al-Qur'an

Al-Qur'an *Surat Al- 'Asr*

Al-Qur'an *yunus ayat 67*

Buku-Buku

Adisasmita, Sakti Adji. 2011. "Perencanaan Pembangunan Transportasi". Yogyakarta : Graha Ilmu.

Canayani, Ati. 2003, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta PT Gramedia Widiasama.

Dwiyanto, Agus, 2006, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Fisipol UGM.

Hasibuan, H.Malayu,S.P. 2006. *Manajemen dasar, Pengertian & Masalah Edisi Ketujuh*. Jakarta, Bumi Aksara.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.

Inte Kencana Syafiie. 2003. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineka Cipta.

Rahman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.

Riant D Nugroho. 2003. *kebijakan publik formulasi, Implementasi dan evaluasi*, Jakarta, elex media komputindo.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*.

Siagian Sondang. 2005. *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian Sondang. 2006. *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Raja Grafindo.

Suhjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Terry, George. 2006. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Monalisa. 2010. *Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru, Uir Press.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mastopadidjaja AR. 2003. *SANKRI Buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara*, Jakarta, Gunung Agung.
- Ndraha Taliziduhu, 2003. *Budaya Organisasi, Edisi II*. Jakarta, penerbit Rineka Cipta.
- Rusli, Budiman. 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, Teropong, Bandung.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta. CV, Alfabeta.
2005. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'I Inu Kencana. 2003. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thaha, Miftah. 1996. *Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Triatmodjo, B., 2008. *Perencanaan Pelabuhan*, PT.Refika Aditama. Beta Offset, Yogyakarta.
- Utman Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Waluyo, Wirawan. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba
- Widjaja, AW. 2003. *Pemerintah Desa atau Marga Berdasarkan UU No 22 tahun 1999 (Suatu Telaah Administrasi Negara)*. Jakarta, PT. Grafindo Persada.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wibodo Joko, 2001, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*, Citra Malang, Jakarta.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat. PT Indeks.

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pelayanan Petugas Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pelayanan Jalur Naik turn Penumpang Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir



Ruangan atau tempat tunggu penumpang Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



a milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR DINAS PERHUBUNGAN

Terminal Bandar Laksamana Indragiri (BLI)
Jalan Baharuddin Yusuf No.33 Telp.(0768) 22195, Fax. (0768) 21162
Email : dishubinhil@gmail.com



TEMBILAHAN HULU

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/BKBP – POLMAS / 2020 / 34

Sehubungan dengan surat dari Dinas Perhubungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Nomor 070/BKPP – Polmas / 2020 / 34 Hal: Surat Keterangan Penelitian Tanggal 5 Februari 2020, maka Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir menerangkan nama mahasiswa di bawah ini:

Nama : **MUHAMMAD BAHARUDDIN**
Nim : 11375104325
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
Jenjang : S1
Alamat : Tembilahan
Lokasi Penelitian : DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Benar telah mengadakan penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir guna untuk melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya

Tembilahan, 5 Februari, 2020

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN INDRAGIRI HILIR

NAWAWI, S.SOS, M.SI
NIP. 19640219 198911 1 002.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Gedung Eks Multiyears (Lantai 4) Jl. Swarna Bumi Tembilahan
Telephone (0768) 22904, Faximile (0768) 21383

**REKOMENDASI PENELITIAN
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**

Nomor : 070/BKBP-POLMAS/2020/ 34

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/29292 Tanggal 31 Desember 2019, Tentang Pelaksanaan kegiatan **Pra-Riset** dan Pengumpulan Data Untuk Bahan **Skripsi**, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **MUHAMMAD BAHARUDDIN**
NIM : 11375104325
Program studi/Jenjang : Administrasi Negara / S1
Alamat : Sungai Tawar Kecamatan Kateman
Judul Penelitian : **ANALISIS KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA PELABUHAN LASDAP KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**
Lokasi Penelitian : **DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 5 Februari s/d 5 Mei 2020.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilahan, 5 Februari 2020

**a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Kabid Kewaspadaan dan Pengawasan Orang Asing



KAMALUDDIN, S.Sos, M.Si

Pembina

NIP. 19711111 199503 1 003

Tembusan : Disampaikan kepada Yth ;

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/127/2020
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 9 Januari 2020 M
 13 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada
 Yth. **Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Muhammad Baharuddin
 NIM : 11375104325
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : XIII (Tiga Belas)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Ketersediaan Sarana-Prasarana Pelabuhan Lasdap Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/8054/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 26 Desember 2019 M
29 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

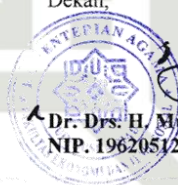
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Muhammad Baharuddin
NIM. : 11375104325
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XIII (Tiga Belas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Ketersediaan Sarana Prasarana Pelabuhan Lasdap Kota
Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir" Untuk itu kami mohon kiranya
Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/23358
T E N T A N G



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3601/2019 Tanggal 24 Mei 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

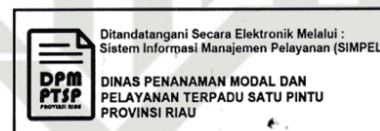
- | | |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama | : MUHAMMAD BAHARUDDIN |
| 2. NIM / KTP | : 11375104325 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS PELAYANAN KEPELABUHANAN LASDAP KOTA
TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 31 Mei 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hilir
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



MUHAMMAD BAHARUDDIN, S.Sos Lahir di Sungai Tawar 25 Mei 1993, Anak pertama dari dua bersaudara. Anak dari pasangan Ayahanda Ibrahim dan Ibunda Nurhayati. Pendidikan formal diawali dengan Sekolah Dasar Negeri 012 Air Tawar Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir selama Enam Tahun, dilanjutkan tingkat Sekolah Menengah Pertama Negeri Pondok pesantren Darul Furqan Kecamatan Sawang Laut Kabupaten Karimun Kota Tanjung Batu selama tiga tahun. Serta dilanjutkan Sekolah Menengah Atas Pgri Tembilahan, kabupaten Indragiri Hilir selama Tiga Tahun. Dan melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru dan mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2013. Pada tanggal 1 Februari penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Disperindag Indragiri Hilir Bagian Administrasi. Kemudian pada bulan Juli 2016 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) di Desa Pengalihan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.

Berkat dan rahmat serta karunia Allah SWT, penulis telah menyelesaikan Strata Satu dengan melaksanakan Ujian Munaqasah pada tanggal 17 November 2020 dan dinyatakan “**LULUS**“ dengan masa kuliah Di UIN Suska Riau dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).Amiin ____.’ ’